

# Gintautė ŽIBĖNIENĖ, Izabela SAVICKIENĖ

Mykolo Romerio universitetas, Kauno technologijos universitetas

Mykolas Romeris University, Kaunas University of Technology

## STUDIJŲ KOKYBĖS KONCEPCIJŲ PRIIMTINUMAS PEDAGOGIKOS STUDIJŲ KRYPTIES PIRMAKURSIAMS

## ACCEPTABILITY OF THE CONCEPTIONS OF HIGHER EDUCATION QUALITY TO FIRST YEAR STUDENTS OF THE STUDY FIELD OF PEDAGOGY

### SANTRAUKA

Straipsnyje atskleidžiama, kokios studijų kokybės koncepcijos priimtinausios pedagogikos studijų krypties pirmakursiams. Studentų nuomonės tyrimas aktualus, nes ES šalyse daugiau nei prieš 10 metų sutarė, kad pagrindinė atsakomybė už aukštojo mokslo kokybę tenka pačioms aukštosioms mokykloms, o studentai, kaip akademinės bendruomenės nariai, taip pat yra svarbūs. Stinga daugiau tyrimų, kuriais būtų siekta išsiaiškinti, kokia studijų kokybės koncepcija priimtina studentams jų pačių požiūriu. Respondentai – pedagogikos studijų krypties studentai – dabar yra svarbūs studijų kokybės užtikrinimo sistemos dalyviai, o ateityje, būdami mokytojais, bus svarbūs mokymo kokybės užtikrinimo dalyviai.

Straipsnyje pristatomos studijų kokybės koncepcijos: 1) kokybė – tai gerinimas; 2) kokybė – tai tobulumas; 3) kokybė – tai kaita; 4) kokybė – tai atitikimas fiksuotiems reikalavimams, normoms, kriterijams; 5) kokybė – tai klientų/vartotojų poreikių patenkinimas ir/ar viršijimas; 6) kokybė – tai išsikeltų tikslų pasiekimas; 7) kokybė – kai mažiausiomis sąnaudomis pasiekiamas geriausias rezultatas. Atskleidžiama, kokios studijų kokybės koncepcijos priimtinausios pedagogikos studijų

### ABSTRACT

The article presents which conceptions of higher education quality are most acceptable to first-year students of the study field of pedagogy. It is significant to analyse students' opinions as more than 10 years ago the EU member states agreed that higher education institutions bear responsibility for the quality of higher education. Being members of an academic community, students are also an important integral part of this process. There is a lack of research that would focus on which conception of higher education quality students believe to be the most acceptable to them. Respondents (students of the study field of pedagogy) are currently important actors in the system of higher education quality assurance and once they become teachers, they will be an important part of the system of teaching quality assurance.

The article introduces the following conceptions of higher education quality: 1) quality as improvement; 2) quality as excellence; 3) quality as transformation; 4) quality as conformance to set requirements, norms and criteria; 5) quality as fulfilment and/or exceeding clients'/consumers' needs; 6) quality as fitness for purpose; 7) quality as value for money. An empirical research conducted in 2012 and 2013 helped to identify which conceptions of

krypties pirmakursiams, remiantis empiriniu tyrimu, kuriame 2012 m. ir 2013 m. dalyvavo 326 pirmo kurso studentai iš trijų Lietuvos aukštųjų mokyklų. Tyrimu nustatyta, kad pedagogikos studijų krypties pirmakursiams priimtinausios dvi studijų kokybės koncepcijos: kokybė kaip nuolatinis gerinimas ir kokybė kaip tobulumas.

## PAGRINDINIŲ TERMINŲ APIBRĖŽIMAI

- *Studijų kokybės koncepcija* – įvairius švietimo lygius apimanti daugiadimensinė ir dinamiškai kintanti kokybės samprata (redaguota, remiantis Profesinio mokymo kokybės užtikrinimo terminų žodynu, 2008).
- *Studijų kokybės užtikrinimas* – periodiškai atliekamas studijų dalyko, modulio, programos arba institucijos (padalinio) kokybės įsivertinimas ir vertinimas, kurių metu gauti rezultatai leidžia gerinti studijų kokybę (Studijų terminų žodynas, 2011).

## ĮVADAS

Nūdien jau aišku, jog prie kokybiškų studijų siekių įgyvendinimo turi prisidėti visa aukštosios mokyklos bendruomenė. Tam turėjo įtakos Bolonijos procesas ir jo metu iškeltų idėjų Europos Sąjungos (toliau – ES) šalyse įgyvendinimas<sup>1</sup>, tai darė įtaką ir aukštųjų mokyklų veiklai bei patirčiai. ES šalys daugiau nei prieš 10 metų sutarė, kad už aukštojo mokslo kokybę atsakingiausios yra pačios aukštosios mokyklos, o studentai taip pat yra svarbūs ir kaip akademinės bendruomenės nariai turi prisidėti prie studijų kokybės užtikrinimo veiksmų (Communiqué of the Conference of Ministres responsible for Higher Education in Berlin, 2003). Siekiant studijų

higher education quality are most appropriate to the first-year students from the study field of pedagogy. 326 first-year students from three Lithuanian higher education institutions participated in the research. The research revealed that the two most acceptable conceptions of higher education quality to first-year students of the field of pedagogy are quality as continuous improvement and quality as excellence.

## DEFINITIONS OF KEY TERMS

- *The conception of higher education quality* – a multidimensional and dynamically changing concept of quality that involves different levels of education (edited on the basis of the glossary of quality assurance terms in VET, 2008).
- *Higher education quality assurance* – periodical self-evaluation and assessment of quality of a study subject, module, programme or institution (department), the results of which allow improving the quality of studies (Dictionary of Higher Education terms, 2011).

## INTRODUCTION

Nowadays it is evident that an entire community of a higher education institution has to contribute to the implementation of high-quality study aims. This has been influenced by the Bologna process and implementation of its ideas in the European Union (hereinafter – EU) member states<sup>1</sup>, as well as by activities and experience of higher education institutions. More than 10 years ago EU member states agreed that higher education institutions bear responsibility for the quality of higher education. Being members of this academic community, students are also an important part of this process and should contribute to higher education quality assurance

<sup>1</sup> Bolonijos proceso dokumentuose akcentuojama, kaip svarbu užtikrinti studijų kokybę aukštosiose mokyklose.

<sup>1</sup> The Bologna process documents emphasise the importance of quality assurance in higher education institutions.

kokybės bei ją tobulinant labai svarbu, kokiomis studijų kokybės koncepcijomis vadovaujasi aukštosios mokyklos bendruomenė. K. El Halsan (2009), C. D. Balasooriya ir kt. (2009) atskleidžia studento, kaip akademinės bendruomenės nario, lūkesčių bei požiūrio į universitetines studijas reikšmingumą. Lietuvos Respublikos mokslo ir studijų įstatymo (2009) 41 straipsnio 2 punkte taip pat atskleidžiama svarba tirti studentų nuomonę: „aukštoji mokykla turi nuolat interneto tinklalapyje ir kitais būdais viešai skelbti tikslią kiekybinę ir kokybinę informaciją apie <...> studentų, absolventų ir kitų suinteresuotų šalių nuomonę apie studijų kokybę“.

Per pastarąjį dešimtmetį ypač padaugėjo mokslinių straipsnių, kuriuose aptariami kokybiškų studijų, studijų kokybės užtikrinimo klausimai, pristatoma, kaip studentai vertina studijų kokybę, diskutuojama, kokios studijų kokybės koncepcijos yra aktualios aukštajai mokyklai, siekiančiai efektyvios veiklos. Mokslinėje literatūroje aptariamos įvairios studijų kokybės koncepcijos, diskutuojama, kurios jų aktualiausios (Campbell, Rozsnyai, 2002; Elton, 1986; Pukelytė, 2010; Savickienė, 2005; Starkutė, Valinevičienė, 2013; Žibėnienė, 2006; Žibėnienė, Dudaitė, 2012; Valiuškevičiūtė, Mikutavičienė, 2007). Tačiau pastebėta, kad stinga tyrimų, kuriais siekiama išsiaiškinti, kokios studijų kokybės koncepcijos yra priimtinos aukštųjų mokyklų studentams. Europiniuose ir nacionaliniuose dokumentuose atskleista, kad studentas yra svarbus studijų kokybės tobulinimo procesuose. Nors ir atlikta nemažai tyrimų, kuriuose analizuojama studentų nuomonė įvairiais studijų kokybės klausimais, tačiau ne studijų kokybės koncepcijų aspektu. Pvz., I. Baranauskienė, V. Bukauskienė, A. Valatkienė (2011) tyrė studentų požiūrį į universiteto misiją, tikslus, studijų pasirinkimo motyvus; taip pat aiškintasi studentų nuomonė studijų kokybės klausimais, jų motyvacija ir studijų sąlygos (Studentų mokymosi motyvacija,

Communiqué of the Conference of Ministers responsible for Higher Education in Berlin, 2003). When pursuing and improving higher education quality, it is very important to know which conceptions of higher education quality the community of a higher education institution takes into consideration. El Halsan (2009), Balasooriya et al. (2009) revealed the significance of student's as a member of an academic community expectations and approach to university studies. The importance of researching students' opinion has also been highlighted in the section 41.2 of the Law on Higher Education and Research of the Republic of Lithuania: "a higher education institution must constantly announce in its website and in other ways the accurate quantitative and qualitative information about <...> opinions of students, graduates and other stakeholders about higher education quality".

The last decade has shown an increase in scientific articles that discuss high-quality studies and higher education quality assurance, present how students assess quality of studies, analyse which conceptions of higher education quality are relevant to a higher education institution that pursues efficient activity. Resources of research literature present analysis regarding various conceptions of higher education quality and discuss relevance of these conceptions (Campbell, Rozsnyai, 2002; Elton, 1986; Pukelytė, 2010; Savickienė, 2005; Starkutė, Valinevičienė, 2013; Žibėnienė, 2006; Žibėnienė, Dudaitė, 2012; Valiuškevičiūtė, Mikutavičienė, 2007). However, there has been noted a lack of researches that analyse which conceptions of higher education quality are acceptable to higher education students. It is indicated in the European and national documents that a student is an important actor in the processes of higher education quality improvement. Although there have been researches that analysed students' opinion on various aspects of higher education quality, none of them

požiūris į studijų kokybę ir mokestį už studijas, 2008). A. Allano, N. Pileičikienės (2010) tyrime analizuotas studentų požiūris į dėstyimo kokybę, atlikti ir kiti tyrimai. I. Masicas (2013) pristatė studijų kokybės vertinimo rezultatus ir aktualius aspektus studijų kokybei Sarajevo medicinos universitete. I. Şahin, Y. R. Zoraloglu, N. Sahin Firat (2010) ne tyrė studentų požiūrio į studijų kokybės koncepcijas, tačiau analizavo veiksnius, padedančius studentams pasiekti studijų tikslus. Lietuvos kontekste G. Žibėnienė ir J. Dudaitė (2012) aiškinosi, kokia MRU pirmo kurso studentų studijų kokybės samprata, kai vienas iš aspektų buvo priimtinos studijų kokybės koncepcijos išsiaiškinimas, o Europos kontekste atliktas Europos universitetų kokybės kultūros tyrimas, kuriame dalyvavo apie 50 Europos Sąjungos šalių (Quality Culture in Universities: A Bottom-Up Approach, 2006). Taigi stinga tyrimų, kuriais būtų siekta išsiaiškinti, kokia studijų kokybės koncepcija priimtina studentams. Studentų studijų kokybės koncepcijos pasirinkimas gali atskleisti studentų studijų lūkesčius, kokybiškų studijų sampratą, tai gali būti svarbūs duomenys studijų kokybės tobulinimui, geresniam akademinės bendruomenės susikalbėjimui. Tačiau keliama problema, kad stinga tyrimų, atskleidžiančių studentų nuomos apie studijų kokybės koncepcijas kaip svarbų aspektą studijų kokybei. Straipsnio autorės domino būtent būsimų Lietuvos mokytojų (pedagogikos studijų krypties studentų), kaip kokybės užtikrinimo sistemos dalyvių, užimsiančių ateityje ir kitą svarbų vaidmenį kokybės užtikrinimo sistemoje, nuomonė apie tai, kuri studijų kokybės koncepcija priimtinausia. *Tyrimo tikslas* – nustatyti, kokios studijų kokybės koncepcijos priimtinausios pedagogikos studijų krypties pirmakursiams, kaip akademinės bendruomenės nariams, jų pačių požiūriu. *Tyrimo objektas* – 7 studijų kokybės koncepcijos.

focused on the conceptions of higher education quality. For example Baranauskienė, Bukauskienė and Valaikiene (2011) analysed students' approach towards the mission and aims of their university, as well as their motives to select particular studies. They also focused on students' opinion on higher education quality, their motivation and study conditions (Students' motivation to learn, their approach to higher education quality and study fees, 2008). Allan and Pileičikienė (2010) conducted a research where they analysed student's approach towards the quality of teaching. Masic (2013) presented results of higher education quality assessment and important aspects of higher education quality at the faculty of Medicine of Sarajevo University. Şahin, Zoraloglu, and Sahin Firat (2010) analysed factors that help students to achieve their study aims, however, they did not research students' approach towards the conceptions of higher education quality. In the Lithuanian context, Žibėnienė and Dudaitė (2012) analysed how first-year students from MRU understand the concept of higher education quality, focusing on the acceptable conception of higher education quality. In the European context, a research on quality culture in European universities was conducted in which about 50 EU member states participated (Quality Culture in Universities: A Bottom-Up Approach, 2006). Thus there is a lack of research that focuses on which conception of higher education quality is acceptable to students. The choice of the conception of higher education quality helps to reveal students' expectation related to their studies, the concept of high-quality studies. This data could also help to improve higher education quality and develop a better dialogue among academic community members. However, there has been noted a lack of researches that would focus on students' approach towards the conceptions of higher education quality as an important aspect of higher education

## 1 STUDIJŲ KOKYBĖS KONCEPCIJOS

Studijų kokybės koncepcijų, sampratų yra įvairių, pvz., K. Morrison (2006) išskiria jų per trisdešimt. Studijų kokybės apibrėžimų apžvalga leidžia įvardyti populiariausias studijų kokybės koncepcijas: 1) kokybė kaip gerinimas – pabrėžia nuolatinio tobulinimo aspektą; 2) kokybė kaip tobulumas – geriausio siekimas; 3) kokybė kaip „klaidų nebuvimas“ – standartai ir standartizuoti matavimo vienetai gali tiksliai nurodyti, ar produktas atitinka standartus; 4) kokybė kaip kitimas – orientuojamasi į studijuojančiuosius; 5) kokybė kaip priemonė nustatyti tam tikras normas ir kriterijus; 6) kokybė kaip „tikslų atitikimas“ – kokybės taikymas privalo būti specifinis: kokybė specifiniam tikslui; 7) kokybė kaip efektyvus valdymas ir komunikavimas, personalo stabilumas (Žibėnienė, 2006). A. Valiuškevičiūtė ir I. Mikutavičienė (2007), apibendrinusios beveik dešimties įvairių šalių mokslininkų įžvalgas, išskiria panašias kokybės koncepcijas: kokybė kaip atitikimas fiksuotiems reikalavimams, kokybė kaip klaidų nedarymas, kokybė kaip vartotojų / klientų poreikių patenkinimas ir / ar viršijimas,

quality. The authors of this article were interested in prospective Lithuanian teachers' (i.e. students of the study field of pedagogy who are currently participants of the higher education quality assurance system and who in future will take another important role in the quality assurance system) opinion on which conception of higher education quality is most acceptable to them. *The aim of the research* is to identify which conceptions of higher education quality are the most acceptable to the first-year students of the study field of pedagogy as members of the academic community. *The object of the research* is 7 conceptions of higher education quality.

## 1 CONCEPTIONS OF HIGHER EDUCATION QUALITY

A number of different conceptions and concepts of higher education quality exists. For example, Morrison (2006) identifies more than thirty of them. After reviewing definitions of higher education quality, the following most common conceptions of higher education quality could be identified: 1) quality as improvement where the aspect of continuous development is emphasised; 2) quality as perfection – pursuit of the best; 3) quality as “zero errors” – standards and standardised measurement units can precisely show whether a product meets set standards; 4) quality as change where attention is drawn to transformation of those who study; 5) quality as threshold, i.e. setting certain norms and criteria; 6) quality as “fitness for purpose” – specific application of quality, i.e. quality for specific aim; 7) quality as effective management and communication, staff stability (Žibėnienė, 2006). Valiuškevičiūtė and Mikutavičienė (2007) reviewed almost 10 different researcher's insights and identified similar conceptions of quality: quality as conformance to set requirements, quality



kokybė kaip paskirties tinkamumas, kokybė kaip tinkamumas paskirties išpildymui, kokybė kaip ekonominė vertė, kokybė kaip transformacija, kokybė kaip vystymasis. I. Savickienė (2005), susisteminsi įvairių autorių įvardytas kokybės sampratas, nurodo šias galimas studijų kokybės koncepcijas: kokybė kaip išskirtinumas (angl. *exception*); b) kokybė kaip tobulumas (angl. *perfection*); c) kokybė kaip trūkumų nebuvimas (angl. *zero defects*); d) kokybė kaip atitikimas tikslui (angl. *fitness for purpose*); e) kokybė kaip ekonominis naudingumas (angl. *value for money*); f) kokybė kaip pasikeitimas (angl. *transformation*); g) kokybė kaip sėkminga veikla (angl. *successful performance*); h) kokybė kaip atitikimas reikalavimams arba standartams (angl. *conformance to requirements or standards*); i) kokybė kaip vartotojų poreikių tenkinimas (angl. *customer satisfaction*). C. Campbell ir C. Rozsnyai (2002) išskiria šias studijų kokybės koncepcijas: kokybė kaip tobulumas, kokybė kaip klaidų nebuvimas, kokybė kaip atitiktis, kokybė kaip kaita, kokybė kaip slenkstis, kokybė kaip ekonominė nauda, kokybė kaip tobulinimas arba gerinimas.

Atsižvelgdamos į mokslinėje literatūroje aptariamą studijų koncepcijas, straipsnio autorės išskyrė 7 studijų kokybės koncepcijas: 1) kokybė – tai gerinimas; 2) kokybė – tai tobulumas; 3) kokybė – tai kaita; 4) kokybė – tai atitikimas fiksuotiems reikalavimams, normoms, kriterijams; 5) kokybė – tai klientų / vartotojų poreikių patenkinimas ir / ar viršijimas; 6) kokybė – tai išsikeltų tikslų pasiekimas; 7) kokybė – kai mažiausiomis sąnaudomis pasiekiamas geriausias rezultatas.

**1.1. Kokybė – tai gerinimas.** Pasirinkus šią studijų kokybės koncepciją svarbu nuolatinis gerinimas, išskirtų silpnybių, trūkumų šalinimas, privalumų plėtojimas. A. Valiūškevičiūtė, I. Mikutavičienė (2007) pastebi, kad svarbu suprasti, jog niekas ilgai nelieka tobula, todėl reikalingas sistemingas gerinimas. Remiantis šia studijų kokybės

as zero errors, quality as fulfilment and/or exceeding consumers'/clients' needs, quality as fitness for purpose, quality as fitness for purpose, quality as value for money, quality as transformation, quality as development. Savickienė (2005) summarised various authors' notions of quality and identified the following conceptions: a) quality as exception; b) quality as perfection; c) quality as zero defects; d) quality as fitness for purpose; e) quality as value for money; f) quality as transformation; g) quality as successful performance; h) quality as conformance to requirements or standards; i) quality as customer satisfaction. Campbell and Rozsnyai (2002) identified the following categories of quality: quality as excellence, quality as "zero errors", quality as fitness for purpose, quality as transformation, quality as threshold, quality as value for money, quality as enhancement or improvement.

After taking into consideration conceptions of studies discussed in research literature, the authors of this article distinguished 7 conceptions of higher education quality: 1) quality as improvement; 2) quality as excellence; 3) quality as transformation; 4) quality as conformance to set requirements, norms and criteria; 5) quality as fulfilment and/or exceeding clients'/consumers' needs; 6) quality as fitness for purpose; 7) quality as value for money.

**1.1. Quality as improvement.** This notion of higher education quality focuses on continuous improvement, elimination of weaknesses and defects and development of advantages. Valiūškevičiūtė and Mikutavičienė (2007) note that it is important to understand that nothing can stay perfect for a long period of time. Therefore, there is a need for systematic improvement. Following this conception of higher education quality, it is important to organise quality-related activities of a study subject, programme or institution / department in a way that enables (self)identification of higher education quality requirements. This is a

konceptija svarbu organizuoti studijų dalyko, programos ar institucijos / padalinio kokybės veiklą taip, kad būtų pasiekti nustatyti / nusistatyti studijų kokybės reikalavimai. Tai sisteminga, nuosekli veikla, todėl ypač svarbu aukštosios mokyklos bendruomenės nuostata nuolat, sistemingai dalyvauti studijų kokybės gerinimo procesuose. H. Wollmann (2000) nurodo, kad nuo 1980–1990 m. vertinant švietimo institucijų veiklos kokybę analizuojama, kaip gerinama veiklos kokybė ir ja rūpinamasi. I. Savickienė (2006), atlikusi trijuose Lietuvos universitetuose tyrimą, pastebi, kad svarbiausiais studijų kokybės gerinimo uždaviniais, remiantis dėstytojų ir studentų nuomone, būtų studijų kokybės užtikrinimo sistemos gerinimas, studentų pasiekimų gerinimas ir dėstytojų tobulėjimas. Ši studijų kokybės koncepcija nesulaukia kritikos, nes tobulėjančios organizacijos veiklos kokybės bruožas – nuolatinis tobulėjimas, paieškos, kaip gerinti veiklą. R. Zablackė (2008), taip pat atlikusi tyrimą trijuose universitetuose, pastebi, kad Lietuvoje akademinės bendruomenės atstovai universitetinių studijų akreditavimo procesui kelia kokybės gerinimo tikslą.

**1.2. Kokybė – tai tobulumas.** C. Campbell ir C. Rozsnyai (2002) pastebi, kad tai tradicinis akademinis požiūris – siekti tobulo, pasiekti to, kas geriausia. Van Damme (1999) išskiria kokybę kaip tobulumą, kai siekiama aukščiausio lygio standartų atitikimo ir jis demonstruojamas, siekiama orientuotis į pačius geriausius žinomus pavyzdžius, į nepriekaištingai funkcionuojančią studijų kokybės užtikrinimo sistemą. Pasirinkus šią studijų kokybės koncepciją svarbu lyginti savo veiklą, rezultatus su geriausiomis aukštosiomis mokyklomis. Tai – elitinių aukštųjų mokyklų koncepcija.

**1.3. Kokybė – tai kaita.** Šis požiūris akcentuoja studijų procesą kaip žinių, mokėjimų bei vertybių kaitos šaltinį. Pagal šią kokybės koncepciją, kokybė vertinama atsižvelgiant į

systematic, consistent activity that requires the community of a higher education institution to continuously and systematically participate in the processes of higher education quality improvement. Wollmann (2000) notes that since the 1980–1990 academic years, quality assessment of education institutions involves analysing whether an institution focuses on improving quality of its activity. Savickienė (2006) conducted a research in three Lithuanian universities and noted that teachers and students believe that the most important tasks of higher education quality improvement are the improvement of the system of quality assurance, the improvement of students' achievements and teachers' development. This conception of higher education quality is not criticised due to the fact that one of quality indicators of an organisation that constantly improves its activity is its continuous development and search for ways to improve its activity. Zablackė (2008) also researched three universities and noted that the aim of quality improvement is set in the process of university studies accreditation by representatives of the Lithuanian academic community.

**1.2. Quality as excellence.** Campbell and Rozsnyai (2002) consider this definition to be the traditional academic view that focuses on the goal to be the best. Van Damme (1999) defines quality as excellence as a notion where only the highest level of conformance to standards is demonstrated, aiming to follow the best known examples and indefectible functioning system of quality assurance. Once this conception is applied it is important to compare one's activity and results to the best higher education institutions. This is the conception of elite higher education institutions.

**1.3. Quality as transformation.** This approach highlights the process of studies as the source of knowledge, skill and value transformation. Quality assessment is oriented towards the process and its outcome, where

procesą, rezultatą, o sąveikos su išorine aplinka kontekste vyksta kokybiniai pokyčiai. Kuo kokybiškesnės studijos, tuo esmingesnius pokyčius patirs studentai (Valiuškevičiūtė, Mikutavičienė, 2008). Pasirinkus šią koncepciją svarbu sistemingai diskutuoti su akademine bendruomene, kuri turi žinoti ir interiorizuoti savo išipareigojimus įsitraukdama į studijų kokybės užtikrinimą. I. Milišiūnaitė ir kt. (2011) akcentuoja kokybės, kaip kaitos, svarbą, nes studentas yra aktyvus studijų proceso dalininkas, atsakingas už savo studijavimą, o dėstytojas yra ne tik mokantis, bet ir besimokantis. C. Campbell ir C. Rozsnyai (2002) nuomone, ši koncepcija yra nukreipta į studentą, siekį, kad jis įgytų aktualių žinių, mokėjimų, įgūdžių, kurie leistų jam gyventi ir dirbti žinių visuomenėje. Galima manyti, kad studijų kokybės koncepcija ypač aktuali Lietuvos aukštosioms mokykloms, siekiančioms kokybiškai įgyvendinti studijų programas, orientuotas į išskirtų aktualių studijų rezultatų pasiekimą.

**1.4. Kokybė – tai atitiktis fiksuotiems reikalavimams.** Aukštoji mokykla, pasirinkusi šią studijų kokybės koncepciją, turėtų siekti atitikmens studijų kokybės reikalavimams, apibrėžtiems, nusakytiems požymiams ir pan. Aukštajai mokyklai svarbu gauti teigiamą įvertinimą, bent minimaliai atitikti apibrėžtus reikalavimus, nes reikalavimai, standartai yra esminis šios sampratos akcentas, taip pat svarbu realizuoti jau apibrėžtus standartus, kurių pasiekimą privalo garantuoti aukštosiose mokyklose veikianti kokybės užtikrinimo sistema (Valiuškevičiūtė, Mikutavičienė, 2007). Jei aukštoji mokykla, besilaikanti šios studijų kokybės koncepcijos, orientuos tik į apibrėžtų reikalavimų atitikmenį, nesieks daugiau, iškilis pavojus užslopinti inovacijų paiešką ir įgyvendinimą, siekį nuolat tobulėti, lyderiauti, priimti netradicinius, kūrybiškus ir inovatyvius sprendimus. O dėl vykstančių pokyčių ir konkurencijos pakankamas

quality-related changes take place in the context of interaction with external environment. The higher the quality of studies is achieved, the more substantial changes and transformations students will experience (Valiuškevičiūtė, Mikutavičienė, 2008). Once this conception is selected, it is important to have a systematic dialogue with the academic community which has to be aware of and interiorise its responsibilities by getting involved in higher education quality assurance. Milišiūnaitė et al. (2011) highlight the importance of quality as transformation because a student is an active participant of the process of studies, responsible for his/her own learning while a teacher is both the one who teaches and the one who learns. According to Campbell and Rozsnyai (2002), this conception is student-centred and focuses on empowering students with knowledge, skills and abilities that enable them to work and live in a knowledge society.

**1.4. Quality as conformance to set requirements.** When a higher education institution applies this notion, it has to pursue conformance to higher education quality requirements, defined features, etc. It is important for a higher education institution to get positive evaluation and to satisfy at least minimum requirements as standards and requirements are the fundamental aspect of this conception. It is also important to implement standards that have already been set. The quality assurance system applied by a higher education institution has to ensure that these standards are achieved (Valiuškevičiūtė, Mikutavičienė, 2007). If a higher education institution which applies this conception of higher education quality orients itself only towards conformance to set requirements without pursuing more, it will put itself at risk to stifle its search for and implementation of innovations, its goal to experience continuous development, to be leaders, to make non-traditional, creative and innovative decisions. Due to changes



kokybės reikalavimų atitikmuo greitai gali tapti nepakankamas. B. Ruben (1995) pastebi, kad studijų kokybės samprata „kokybė – tai atitiktis fiksuotiems reikalavimams“ gali būti vadinama tradicine kokybės samprata, tačiau jau nepakankama nūdienos švietimui. Autorius argumentuoja tuo, kad švietimas turi atitikti besikeičiančius darbo pasaulio reikalavimus ir numatyti ateities aktualijas. O esminiai trūkumai yra menkas dėmesys klientų / vartotojų lūkesčių tenkinimui, nepakankamas studijų proceso efektyvumas, per menkas domėjimasis darbo rinkos poreikiais, susirūpinimas tik vidine studijų kokybe, nepakankamas atskaitingumas klientams / vartotojams, trumpalaikis planavimas, nelankstumas, pokyčių nepakankamumas, nepakankamas atsižvelgimas į aplinkos, visuomenės ir darbo rinkos poreikius. Panašu, kad visos Lietuvos aukštosios mokyklos laikosi studijų kokybės koncepcijos „kokybė – tai atitiktis fiksuotiems reikalavimams“, nes yra nacionaliniu mastu nustatyti kriterijai, pagal kuriuos įvertinama studijų programos ir aukštosios mokyklos veiklos kokybė. Tačiau aukštoji mokykla, siekianti būti konkurencinga, efektyviai veikianti institucija, turi įvertinti ir kitų studijų kokybės koncepcijų tinkamumą.

**1.5. Kokybė – tai klientų / vartotojų poreikių patenkinimas ir / ar viršijimas.** R. Pukelytės (2010) nuomone, Lietuvoje vykdoma aukštojo mokslo reforma didina konkurencingumą tarp aukštųjų mokyklų ir skatina taikyti paslaugas teikiančių institucijų modelius, o studentus traktuoti kaip klientus. Panašūs ir J. Starkutės, G. Valinevičienės (2013) pastebėjimai: „situacija verčia universitetus vis plačiau taikyti paslaugų vadybos bei marketingo metodus, skatina pertvarkyti veiklą pagal paslaugas teikiančių institucijų modelius, o studentus traktuoti kaip klientus. Vykstantys procesai rodo, kad aukštųjų mokyklų veikla organizuojama pagal „paslaugų universiteto“, „antreprenerinio universiteto“

and competition, sufficient conformance to quality requirements might become insufficient in the near future. Ruben (1995) notes that the notion of higher education quality as “quality as conformance to set requirements” can be identified as a traditional however insufficient notion of quality in contemporary education. The author states that education should reflect changing requirements of the labour work and foresee future realities. Key drawbacks are the lack of attention to satisfying clients’/consumers’ needs, insufficient efficiency of the study process, lack of interest in the labour market needs, interest in just internal higher education quality, insufficient accountability to clients/users, short-term planning, insufficient changes, insufficient focus on environmental, societal and labour market changes. An assumption can be made that all Lithuanian higher education institutions follow the conception that “quality is conformance to set requirements” because nationally accepted criteria exist and they are taken into consideration when assessing the quality of a study programme and activity of a higher education institution. However, to be competitive and efficient, a higher education institution should also take into consideration other conceptions of higher education quality and their acceptability.

**1.5. Quality as fulfilment and/or exceeding clients’/consumers’ needs.** According to Pukelytė (2010), the reform of higher education in Lithuania increases competition among higher education institutions and encourages the use of models of service-providing institutions where a student is treated as a client. Similarly, Starkutė and Valinevičienė note that (2013): “universities are forced to apply service management and marketing models more widely, to rearrange their activity according to the model of institutions that provide services and to treat students as clients. Current processes indicate that activity of higher education institutions is

principus“ (p. 124–125). Pasirinkus šią kokybės koncepciją ypač svarbu identifikuoti švietimo paslaugos klientus / vartotojus, išsiaiškinti jų poreikius, sistemingai tirti, ar pasiteisino jų lūkesčiai, nustatyti, kiek yra patenkinami jų poreikiai, aiškinti nepasitenkinimo atvejus. J. E. Groccia, D. Bay, H. Daniel, 2001; S. Michel, A. S. Gallan, S. W. Brown (2007) (cit. iš Pukelytė, 2010) nurodo, kad kyla diskusinis klausimas, ar studentas iš tiesų gali būti traktuojamas kaip klientas, ar studijas galima laikyti paslauga. Aukštąją mokyklą kaip paslaugų teikėją pirmieji pradėjo traktuoti visuotinės kokybės vadybos atstovai. Tuomet studijų paslaugos kokybiškumui, kaip pastebi E. Vitkienė (2004), būtų svarbi aukštosios mokyklos veikla, kuri suteikia naudą, pasitenkinimą klientams / vartotojams ir patenkina jų lūkesčius. Studijų kokybės koncepcija, kai kokybė – tai klientų / vartotojų poreikių patenkinimas ir / ar viršijimas, sukelia diskusijų praktinėje aukštosios mokyklos veikloje ir mokslinėse publikacijose. Tai susiję su įvairiais aspektais – aukštosios mokyklos paskirtimi (paslaugų universitetas, tyrimų institucija ar kt.), aukštojo mokslo masiškėjimo procesais, darbo rinkos atstovų „spaudimu“ rengti tuojau pat gebančius integruotis į rinką specialistus ir kt. O kaip pastebi J. Starkutė, G. Valinevičienė (2013), „analizuojant studento kaip kliento sampratą, neįmanoma apsieiti be sąvokų „paslauga“, „klientas“, „vartotojas“, „produktas“, kurios aukštojo mokslo kontekste ne visiems priimtinos“ (p. 130). Aptariama studijų kokybės samprata kelia daug diskusijų dar dėl to, kad neaišku, ar studentai suvokia savo poreikius, ar skiria, kokie yra trumpalaikiai poreikiai (pvz., lengvos studijos, kad būtų gera studentauti ir nebūtų akademinų skolų), o kokie yra ilgalaikiai poreikiai (žinių, mokėjimų svarbą labiau suvokia motyvuoti ar baigiamųjų kursų studentai). O remiantis visuotinės kokybės vadybos nuostata, klientų / vartotojų norai tampa pagrindiniu kokybės

organised following the principles of “service university” and “entrepreneurial university” (p. 124–125). When this conception is chosen, it is very important to identify clients/users of this education service, to define their needs, to analyse if their expectations were met, to find out if their needs are reflected and to investigate cases of dissatisfaction. Groccia, Bay, Daniel, 2001; Michel, Gallan, Brown, 2007 (from Pukelytė, 2010) question whether a student can really be treated as a client and studies as a service. Representatives of total quality management were the first to start viewing a higher education institution as a service provider. In such cases, as Vitkienė (2004) notes, quality of the service of studies would depend on activity of a higher education institution that is beneficial, gives satisfaction to clients / users and fulfils their expectations. The notion of higher education quality where quality is treated as fulfilment and/or exceeding clients’/ consumers’ needs causes debates in research publications and practical activities of a higher education institution. This could be related to a number of aspects, involving the purpose of a higher education institution (service university, research institution etc.), higher education massification processes, “pressure” from the labour market to prepare specialists who are able to get integrated into the market immediately etc. Starkutė and Valinevičienė (2013) note that “the analysis of the conception of student as client always involves such concepts as “service”, “client”, “consumer”, “products” that are not acceptable to everyone in the context of higher education” (p. 130). This particular conception of higher education quality also causes debates because it is not clear whether students understand their needs and whether they know what short-term needs (e.g. easy studies, good student life, no negative results in exams) and long-term needs are (better motivated or final-year students have better understanding of the importance of knowledge, skills). And following the idea of global

matavimo kriterijumi. Todėl mokslinėje literatūroje išskiriamos įvairios galimos priežastys, kodėl rizikinga rinktis vien tik klientų / vartotojų poreikių patenkinimą: studentai painioja du dalykus – kokios paslaugos jiems reikia ir kokios paslaugos jie norėtų; studentams sunku atpažinti, kas turi tikrąją vertę; aukštajai mokyklai nepakanka teikti užsakytą paslaugą, turi būti daugiau – konsultavimas, įžvalgos, kas bus aktualu ateityje ir pan. (Bay, Daniel, 2001; Starkutė, Valinevičienė, 2013). Rizikinga studentą traktuoti kaip pasyvų paslaugos gavėją, paslaugų užsakovą. Studentas galėtų būti kaip paslaugos kūrėjas, bendradarbiaujantis su akademine bendruomene, kartu su akademine bendruomene pažįstantis, kas yra kokybiškos studijos, kokybiška paslauga, diskutuojantis ir analizuojantis. Tokiame kontekste studijų kokybės koncepcija kaip klientų / vartotojų poreikių patenkinimas ir / ar viršijimas turėtų būti įgyvendinama kartu su kita ar kitomis studijų kokybės koncepcijomis.

**1.6. Kokybė – tai išsikeltų tikslų pasiekimas.** A. Valiuškevičiūtė, I. Mikutavičienė (2007) pastebi, kad remiantis šia samprata aukštosios mokyklos veikla bus kokybiška, kai ji realizuos misijos numatytą paskirtį, o misijos ir tikslų kokybiškumo šaltinis glūdi jų realume ir pasiekiamume. Misijos, tikslų pasiekimas labai svarbu, nes tai – pagrindas sprendžiant apie veiklos kokybę. Institucijos veiklos kokybė priklauso nuo to, kaip ji įgyvendina įvardytus strateginius tikslus ir planus, kaip laikosi užsibrėžtos misijos (Vidinio studijų kokybės užtikrinimo situacija Bolonijos proceso kontekste, 2009). Laikantis šios kokybės koncepcijos taip pat svarbu siekti tikslų tinkamomis priemonėmis, svarbu, ar išsikelti tikslai atitinka socialinių dalininkų poreikius, lūkesčius, suteikiamų sąlygų tinkamumą studijuojančiojo kvalifikacijai įgyti. C. Campbell, C. Rozsnyai (2002) teigia, kad, pasirinkus šią studijų kokybės koncepciją, aukštajai mokyklai aktualu sekti,

quality management, clients'/consumers' wishes are the key criterion in assessing quality. Research literature enumerates various reasons why it might be risky to focus merely on clients'/consumers' satisfaction: students might get confused by what service they need and what service they want; students might find it difficult to recognise what has a real value; it is not sufficient for a higher education institution to only provide this service, i.e. there should also be counselling, insights into what will be relevant in future etc. (Bay, Daniel, 2001; Starkutė, Valinevičienė, 2013). It is risky to treat a student as a passive recipient of service, i.e. as the one who orders services. A student could be treated as a developer of service who cooperates with an academic community and together with this community gets to know what high-quality studies and services are and is the one who participates in discussions and analyses. Within this context, the conception of quality as fulfilment and/or exceeding clients'/consumers' needs should be implemented in conjunction with other conception(s) of higher education quality.

**1.6. Quality as fitness for purpose.** Valiuškevičiūtė and Mikutavičienė (2007) note that when a higher education institution follows this notion, its activity will achieve high quality once the institution realises its purpose set in the mission. Quality of the mission and purposes depends on their achievability and reality. It is very important to achieve goals and missions as these aspects are the basis for quality assessment. Quality of the activity of an institution depends on how it implements set strategic aims and plans as well as how it follows the set mission (Internal higher education quality assurance in the context of the Bologna process, 2009). This notion of quality also requires that adequate tools are used to achieve set aims. It is also important whether set aims conform to stakeholders' needs and expectations and whether provided conditions are appropriate for a student to get a

ar patenkinam studentų ir visuomenės poreikiai, kurie turi būti integruoti į aukštosios mokyklos tikslus. Tačiau C. Campbell, C. Rozsnyai (2002) pastebi: „esminis atitikimo tikslui koncepcijos trūkumas tas, kad ja remiantis galima aukštajame moksle toleruoti daug ką, kas siejasi su iškeltais tikslais“ (p. 20). L. Elton (1986) atstovauja kiek kitokiai nuomonei ir mano, kad studijų kokybės koncepcija „kokybė – tai išskeltų tikslų pasiekimas“ yra labai svarbi, nes paremta veiklos planavimu, o be suplanuotos veiklos neįmanoma pasiekti gerų rezultatų. S. Mahsood, L. Jarzabkowski (2013) nuomone, vienas iš svarbiausių pokyčių nūdienos Australijos aukštojo mokslo kokybės užtikrinimo sistemoje yra perėjimas nuo „išskeltų tikslų pasiekimo“ prie atitikties išorėje sukurtiems standartams (įvardytų kriterijų sąrašui, rinkiniui), pagal kuriuos nacionalinė kokybės užtikrinimo institucija stebi studijų kokybę.

### **1.7. Kokybė – kai mažiausiomis sąnaudomis pasiekiamas geriausias rezultatas.**

A. Valiuškevičiūtė, I. Mikutavičienė (2008) nurodo, kad, remiantis šia koncepcija, aukštosios mokyklos veiklos kokybė pasiekiamą tada, kai mažiausiomis išlaidomis vykdoma veikla, tinkama rinkai, t. y. studijų kokybė pasiekiamą sumažinus išlaidas ir gavus „nesumažėjusį“ produktyvumą. L. Lomas (2002), cituojamo C. Campbell ir C. Rozsnyai (2002), nuomone, šiame kontekste kokybė siejama su atskaitomybe, nes būtina atsiskaityti visuomenei už studijoms patirtas išlaidas. T. Bhengu, N. Cele, K. Menon (2006), pristatydami Pietų Afrikos patirtį, kur taikoma studijų kokybės koncepcija ir mažiausiomis sąnaudomis pasiekiamas geriausias rezultatas, akcentuoja, kad ši koncepcija pasirinkta siekiant finansinio efektyvumo, veiklos ekonomiško ir jos taikymas išties duoda ekonominės naudos. Tačiau autoriai pažymi, kad taikant šią studijų kokybės koncepciją svarbu dėmesį nukreipti į valstybės, studentų, darbo rinkos ir pilietinės visuomenės poreikius

qualification. Campbell and Rozsnyai (2002) note that if a higher education institution follows this conception, it should focus on whether students' and society needs are reflected and integrated in the aims of a higher education institution. However, Campbell and Rozsnyai (2002) note: "A major weakness of the fitness for purpose concept is that it may seem to imply that "anything goes" in higher education so long as a purpose can be formulated for it" (p. 20). Elton (1986) represents a slightly different opinion and believes that the concept of higher education quality as "fitness for purpose" is of high importance because it is based on planned activity which is essential when pursuing good results. Mahsood and Jarzabkowski (2013) believe that one of key changes in contemporary higher education quality assurance system used in Australia is transition from "achieving set aims" to conformance to external standards (set of criteria) that are used by the national quality assurance institution to review higher education quality.

### **1.7. Quality as value for money.**

Valiuškevičiūtė and Mikutavičienė (2008) indicate that following this concept, a higher education institution achieves high-quality activity when activity suitable for the market is implemented at the lowest cost, i.e. higher education quality is achieved when expenses are reduced but efficiently is not "reduced". Lomas (2002), cited by Campbell and Rozsnyai (2002), believes that in this context quality is related to accountability, i.e. they have to account to the society for all study-related expenses. Bhengu, Cele, Menon (2006) introduced South African experiences where the concept of quality as value for money is applied and highlighted that this concept was chosen due to financial efficiency, economic criteria and the fact that it is financially beneficial. However, the authors note that this concept of higher education quality requires taking into consideration needs of the state, its labour market, students



bei sistemingai analizuoti vykdomos veiklos veiksmingumą.

## 2

### TYRIMO REZULTATAI

*Tyrimo metodologija.* Taikytas anketinės apklausos metodas; anketos pagrindą sudarė 7 studijų kokybės koncepcijų išaiškinimas: *kokybė – tai gerinimas* – akcentuojamas nuolatinis tobulinimo procesas; *kokybė – tai tobulumas* – paties geriausio žinomo pavyzdžio siekimas; *kokybė – tai kaita* – aukštojoje mokykloje vyksta nuolatiniai kokybiniai pokyčiai; *kokybė – tai atitiktis fiksuotiems reikalavimams* – akcentuojama atitiktis nustatytoms normoms, kriterijams; *kokybė – tai klientų / vartotojų poreikių patenkinimas ir / ar viršijimas* – atsižvelgiama į motyvuotus studijuojančiųjų norus, nuomonę, visuomenės nuostatas; *kokybė – tai išsikeltų tikslų pasiekimas* – dėmesio centre yra atitikimas iš anksto suformuluotiems tikslams; *kokybė – kai mažiausiomis sąnaudomis pasiekiamas geriausias rezultatas* – pabrėžiamas ekonominis naudingumas.

Tyrimas vykdytas 2012 ir 2013 m., jame dalyvavo 326 pirmo kurso studentai iš trijų Lietuvos aukštųjų mokyklų (jų pavadinimai užkoduoti): 62 – iš aukštosios mokyklos A (toliau – AM A), 190 – iš aukštosios mokyklos B (toliau – AM B) ir 74 – iš aukštosios mokyklos C (toliau – AM C). Dvi aukštosios mokyklos – universitetai, viena – kolegija. Apklaustųjų skaičius varijuoja dėl nevienodo bendro pedagogikos studijų krypties studentų skaičiaus aukštosiose mokyklose: AM B jis didžiausias, o kitose dviejose aukštosiose mokyklose – proporcingai panašus. Respondentai studijavo pagal 11 skirtingų pedagogikos krypties studijų programų. Tyrimo imtis suformuota taikant netikimybinį atsitiktinių grupių parinkimo būdą. Respondentų paprašyta suranguoti 7 kokybės koncepcijas, kai 1 žymi labiausiai priimtina, o 7 – mažiausiai priimtina.

and civil society, as well as systematically analysing efficiency of activity.

## 2

### RESEARCH RESULTS

*Research methodology.* A questionnaire survey method was applied with the questionnaire based on the 7 quality conceptions and their explanations: quality as improvement – emphasis is on continuous development; quality as excellence – following the best known example; quality as transformation – continuous quality-related changes in a higher education institution; quality as conformance to set requirements – emphasis on conformance to set norms, criteria; quality as fulfilment and/or exceeding clients'/consumers' needs – taking into consideration students' motivated wishes, opinion, attitudes of the society; quality as fitness for purpose – focus of conformance to aims set in advance; quality as value for money – focus on economic benefits in studies.

The research was conducted in 2012 and 2013. 326 first-year students from three Lithuanian higher education institutions (their names encoded) participated in the research: 62 – from a higher education institution A (hereinafter – HEI A), 190 – from a higher education institution B (hereinafter – HEI B) and 74 – from a higher education institution C (hereinafter – HEI C). Two higher education institutions were universities and the third one – college of higher education. The number of participants varies due to different number of students of the study field of pedagogy in the higher education institutions: the highest number of students was in HEI B while the number of students in the other two institutions was similar. Respondents studied in 11 different study programmes of the study field of pedagogy. A non-probability random group sampling technique was used to select the sample. Respondents were asked to rank 7 quality conceptions with 1 being the most acceptable and 7 – being the least acceptable.



Tyrimo etika: tyrimas atliktas laikantis savanoriškumo principo, studentų studijų aplinkoje, jiems patogiu laiku. Taip pat buvo gautas tiriamųjų sutikimas ir leidimas, buvo sudaryta galimybė tyrime nedalyvauti.

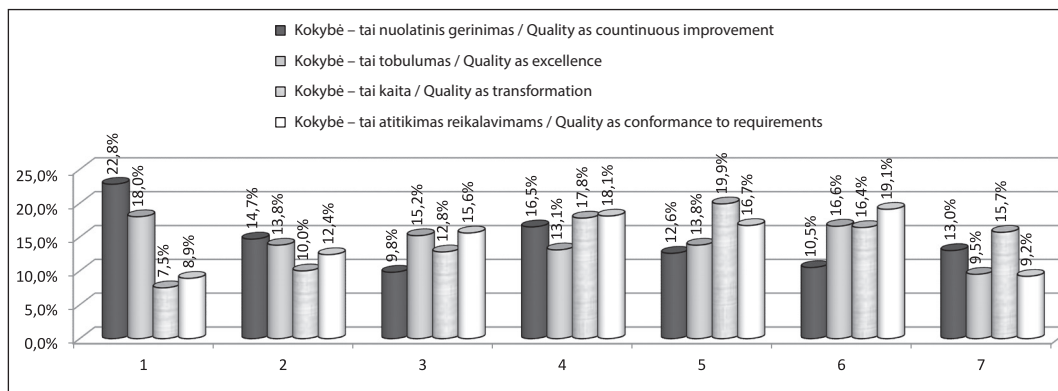
Gautų duomenų analizė atlikta naudojant duomenų apdorojimo ir analizės programos SPSS 22.0 versiją. Naudota aprašomoji statistika, taikyti neparametriniai *Mann-Whitney* ir *Kruskal-Wallis* kriterijai. Nustatant priimtinausias studijų kokybės koncepcijas visų pirmakursių požiūriu, atliktas dažnių skaičiavimas, duomenis pateikiant procentais, taip pat įvardyta moda (*Mo*) ir mediana (*Me*). Palyginant skirtingų aukštųjų mokyklų 2012 ir 2013 m. mokančių ir nemokančių už studijas bei įvairių studijų programų pirmakursių atsakymus tarpusavyje, taikytos porinių dažnių lentelės ir minėti neparametriniai kriterijai, remiantis statistinio reikšmingumo lygmeniu 0,05 (t. y.  $p \leq 0,05$ ).

Dvi koncepcijos – kokybė kaip gerinimas ir tobulumas – išsiskiria aukščiausia dažniausiai pasikartojančia atsakymų reikšme ( $Mo = 1$ ), tačiau atsakymų skirtumas tarp pirmo ir žemesnių rangų nėra ypač didelis, todėl vidurinioji atsakymų reikšmė – žemiau vidutinės: abiem atvejais  $Me = 4$ . Kokybė kaip nuolatinis gerinimas labiausiai priimtina 22,8 proc. pirmakursių, antra pagal priimtinumą – 14,7 proc. respondentų, labiausiai nepriimtina ir antra pagal nepriimtumą, atitinkamai 13,0 proc. ir 10,5 proc. apklaustųjų, o vidutinį priimtumą, suteikdami rangus 3, 4 ir 5, pareiškė atitinkamai tiek respondentų: 9,8 proc., 16,5 proc. ir 12,6 proc. (1 pavykslas). Analizuojant skirtingų aukštųjų mokyklų pirmakursių atsakymus, išryškėja panašumai tarp AM A ir kitų dviejų aukštųjų mokyklų studentų požiūriu ( $p > 0,05$ ), tačiau atsiskleidžia statistiškai reikšmingas skirtumas tarp AM B ir AM C pirmakursių atsakymų ( $p = 0,045$ ,  $p < 0,05$ ): apklaustieji iš AM C suteikė aukštesnius rangus kokybės kaip gerinimo koncepcijai palyginti su apklaustųjų iš

Research ethics: the research was conducted on a voluntary basis, in the students' study environment, at the most convenient time and with a permission of participants. They were also given a possibility not to participate in the research.

Version 22.0 of the statistical analysis and data management tool SPSS was used to analyse the data. Descriptive statistics and non-parametric *Mann-Whitney* and *Kruskal-Wallis* criteria were applied. In order to identify the most acceptable conceptions of higher education quality to first-year students, frequencies were calculated providing data in percentage and mode (*Mo*) and median (*Me*) were identified. To compare answers of first-year students from different higher education institutions in 2012 and 2013, those who are state funded and those who are not and those who are from different study programmes, paired frequencies and the above mentioned non-parametric criteria with the statistical significance level 0.05 (i.e.  $p \leq 0,05$ ) were used.

Two conceptions with the highest most frequent value ( $Mo=1$ ) are quality as improvement and excellence. However, no significant differences were found between the first and lower rankings. As a result, a medium value of responses is below average ( $Me=4$  in both cases). 22.8% first-year students indicated that quality as continuous improvement is the most acceptable notion to them. 14.7% respondents ranked this conception as the second most acceptable, 13.0% and 10.5% ranked it as, respectively, the least acceptable and second least acceptable while 9.8%, 16.5% and 12.6% respondents marked it as averagely acceptable and ranked them, respectively, as 3, 4, and 5 (Figure 1). The analysis of responses from different higher education institutions has shown similarities among HEI A and the other two higher education institutions ( $p > 0.05$ ), however, has revealed statistically significant differences between first-year students' answers in HEI B and HEI C ( $p=0.045$ ,  $p < 0.05$ ).



1 pav. Studijų kokybės koncepcijų priimtumas pedagogikos pirmakursiams  
(kai 1 – labiausiai priimtina, o 7 – mažiausiai priimtina)

Fig. 1. Acceptability of conceptions of higher education quality to first-year students of pedagogy  
(where 1 – most acceptable and 7 – least acceptable)

AM B atsakymais. Skirtingų metų, mokančių ir nemokančių už studijas bei įvairių studijų programų pirmakursių atsakymų skirtumai šios studijų kokybės koncepcijos atžvilgiu nėra statistiškai reikšmingi ( $p > 0,05$ ). Kaip minėta aukščiau, studijų kokybės koncepcija „kokybė – tai tobulumas“ labiausiai priimtina daugumai apklaustųjų – 18,0 proc. respondentų jai suteikė aukščiausią rangą. Ši kokybės koncepcija labiausiai nepriimtina mažiausiai daliai respondentų – tik 9,5 proc., o atsakymai nuo 2 iki 6 rango pasiskirsto gana tolygiai tarp apklaustųjų, atitinkamai: 13,8 proc., 15,2 proc., 13,1 proc., 13,8 proc. ir 16,6 proc. (1 paveikslas). Skirtingų aukštųjų mokyklų 2012 ir 2013 m. mokantys ir nemokantys už studijas ir įvairių studijų programų pirmakursiai išreiškė panašų požiūrį į šią studijų kokybės koncepciją ir jų atsakymų skirtumai nėra statistiškai reikšmingi ( $p > 0,05$ ).

Studijų kokybės sąsajos su kaita priimtinos nedidelei daliai respondentų:  $Mo = 5$  ir  $Me = 5$ . Šiai koncepcijai aukščiausius rangus paskyrė mažoji dalis apklaustųjų: tik 7,5 proc. nurodė, kad ji jiems priimtinausia, 10,0 proc. pažymėjo, kad koncepcija – antra pagal priimtinumą ir dar šiek tiek daugiau pirmakursių (12,8 proc.) įvardijo ją kaip trečią

Respondents from HEI C ranked the conception of quality as improvement higher when compared to responses from HEI B. Differences in responses of students from different year, state funded and not, and those from different study programmes in relation to this conception are not statistically significant ( $p > 0,05$ ). As it has already been mentioned, the conception of quality as excellence is most acceptable to the majority of respondents, i.e. 18.0% ranked it the highest. This conception of quality is the least acceptable to the smallest part of respondents (9.5%) while responses from ranks 2 to 6 are distributed rather equally: 13.8%, 15.2%, 13.1%, 13.8% and 16.6% (Figure 1). First-year respondents from different higher education institutions, 2012 and 2013 year, state-funded and not and those from different study programmes expressed similar approach to this conception of higher education quality. Thus differences in their responses are not statistically significant ( $p > 0,05$ ).

The conception of higher education quality as transformation is acceptable to only a small group of respondents:  $Mo=5$  and  $Me=5$ . This conception was ranked the highest by only 7.5% of respondents. 10.0% noted that this conception is the second most acceptable

priimtinausią. Žemėjant rangams, apklaustųjų skaičius didėja ir respondentų pritartimas koncepcijai pasiskirsto taip: 17,8 proc. – 4 rangas, 19,9 proc. – 5 rangas, 16,4 proc. – 6 rangas ir 15,7 proc. – 7 rangas (1 paveikslas). AM A ir AM B studentų požiūris į koncepciją gana panašus, tačiau AM C pirmakursių atsakymai statistiškai reikšmingai skiriasi nuo kitų dviejų aukštųjų mokyklų apklaustųjų atsakymų: AM C respondentams kokybė kaip kaita gerokai mažiau priimtina negu AM A ( $p = 0,045$ ,  $p < 0,05$ ) ir AM B ( $p = 0,024$ ,  $p < 0,05$ ) respondentams. Skirtingų metų, mokančių ir nemokančių už studijas bei įvairių studijų programų pirmakursių atsakymų skirtumai šios studijų kokybės koncepcijos atžvilgiu nėra statistiškai reikšmingi ( $p > 0,05$ ).

Pirmakursiai nelinkę studijų kokybę traktuoti kaip atitiktį fiksuotiems reikalavimams:  $Mo = 6$ , kai  $Me = 4$ . Didžioji dalis apklaustųjų šiai koncepcijai skyrė žemesnius rangus: 18,1 proc. – 4 rangą, 16,7 proc. – 5 rangą ir 19,1 proc. – 6 rangą (1 pav). Panašiai daliai respondentų koncepcija labiausiai nepriimtina (9,2 proc.) ir priimtina (8,9 proc.), o antra ir trečia pagal priimtinumą, atitinkamai 12,4 proc. ir 15,6 proc. Įvairių grupių apklaustųjų atsakymai panašūs, skirtumai nėra statistiškai reikšmingi ( $p > 0,05$ ).

Dvi koncepcijos – kokybė kaip vartotojų poreikių patenkinimas ir kokybė kaip tikslų pasiekimas – gana priimtinos pirmakursiams: pirmu atveju  $Mo = 3$  ir  $Me = 3$ , antru –  $Mo = 2$ , kai  $Me = 3$ . Studijų kokybę su vartotojų poreikių patenkinimu sieja 19,7 proc. apklaustųjų, šiai koncepcijai 2 rangą suteikė 15,1 proc. respondentų, dauguma (20,4 proc.) – 3 rangą, žemiausią, 7 rangą suteikė mažiausia dalis apklaustųjų – tik 8,5 proc., o rangus nuo 4 iki 6 – panaši dalis respondentų, atitinkamai: 11,3 proc., 12,0 proc. ir 13,0 proc. (2 pav.). Įvairių grupių pirmakursių atsakymai panašūs, skirtumai neišsiskiria statistiniu reikšmingumu ( $p > 0,05$ ). Studijų kokybė

and 12.8% first-year students identified it as the third most acceptable conception. A higher number of respondents gave this conception lower rankings and their acceptance of this conception is distributed as follows: 17.8% – 4<sup>th</sup> rank, 19.9% – 5<sup>th</sup> rank, 16.4% – 6<sup>th</sup> rank and 15.7% – 7<sup>th</sup> rank (Figure 1). HEI A and HEI B students' approach towards this conception is similar; however, HEI C first-year students' responses statistically significantly differed from the responses of students from the other two higher education institutions: quality as transformation is significantly less acceptable to students from HEI C when compared to HEI A students ( $p=0.045$ ,  $p<0.05$ ) and HEI B students ( $p=0.024$ ,  $p<0.05$ ). No statistically significant differences were found among responses provided by first-year students in different year, those who are state-funded and not and those from different study programmes ( $p>0.05$ ).

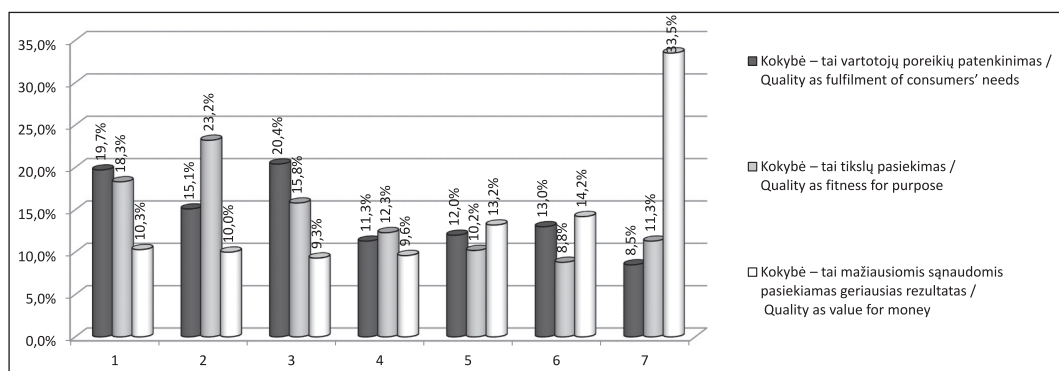
First-year students are not keen to treat higher education quality as conformance to set requirements:  $Mo=6$  when  $Me=4$ . The majority of respondents gave lower ranks for this conception: 18.1% – 4<sup>th</sup> rank, 16.7% – 5<sup>th</sup> rank and 19.1% – 6<sup>th</sup> rank (Figure 1). A similar part of respondents ranked this conception as the least acceptable (9.2%) and as the most acceptable (8.9%), while another 12.4% and 15.6% respondents noted that this conception of higher education quality is, respectively, the second and third most acceptable. Responses of different respondent groups are rather similar and their differences are not statistically significant ( $p>0.05$ ).

Two conceptions (quality as fulfilment of consumers' needs and fitness for purpose) are rather acceptable to first-year students: in the first case –  $Mo=3$  and  $Me=3$ , in the second case –  $Mo=2$  when  $Me=3$ . 19.7% respondents link higher education quality to fulfilment of consumers' needs while 15.1% respondents ranked this conception as the second one. The majority of respondents (20.4%) ranked it as

kaip tikslų pasiekimas labiausiai priimtina 18,3 proc. apklaustųjų, antra pagal priimtinumą daugumai apklaustųjų – 23,2 proc., trečia – 15,8 proc. (2 pav.). Mažesnę dalis respondentų koncepcijai skyrė žemesnius rangus: 4 rangą – 12,3 proc., 5 – 10,2 proc., 6 – 8,8 proc. ir 7 – 11,3 proc. Analizuojant skirtingų aukštųjų mokyklų pirmakursių atsakymus dėl šios koncepcijos, išryškėja statistiškai reikšmingas skirtumas tarp AM B ir AM C atsakymų ( $p = 0,034$ ,  $p < 0,05$ ): pirmiesiems ši koncepcija mažiau priimtina negu antrieiems. Skirtingų metų, mokančių ir nemoکانčių už studijas bei skirtingų studijų programų pirmakursių atsakymų skirtumai nėra statistiškai reikšmingi ( $p > 0,05$ ).

Apklaustiesiems visiškai nepriimtina studijų kokybės samprata, kai mažiausiomis sąnaudomis pasiekiamas geriausias rezultatas:  $Mo = 7$ , kai  $Me = 5$ . Ryški didžiausia dalis respondentų (33,5 proc.), palyginti su visais atsakymais apie 7 koncepcijas, nurodė, kad ši koncepcija mažiausiai priimtina. Aukščiausius rangus – nuo 1 iki 4 – skyrė nedidelė dalis apklaustųjų, atitinkamai: 10,3 proc., 10,0 proc., 9,3 proc. ir 9,6 proc.; žemesnius rangus – 5 ir 6 – 13,2 proc. ir 14,2 proc. (2 pav.). Daugeliu atvejų įvairių apklaustųjų grupių atsakymų skirtumai neišsiskiria statistiniu reikšmingumu ( $p > 0,05$ ) ir tik

the third most acceptable conception, and the smallest group of students (only 8.5%) ranked it as the least acceptable (7<sup>th</sup> rank). Rankings from 4 to 6 were provided by similar groups of respondents and are distributed as follows: 11.3%, 12.0% and 13.0% (Figure 2). Various groups of first-year students provided similar answers so their differences are not statistically significant ( $p > 0.05$ ). The conception of higher education quality as fitness for purpose is the most acceptable to 18.3% respondents, the second most acceptable to the majority of respondents, i.e. 23.2% and 15.8% first-year students identified it as the third most acceptable notion (Figure 2). Less respondents gave this conception lower rankings: 12.3% respondents ranked it as the 4<sup>th</sup> most acceptable, 10.2% – as the 5<sup>th</sup> and 11.3% as the 6<sup>th</sup> most acceptable conception. The analysis of responses of first-year students from different higher education institutions has revealed statistically significant differences between HEI B and HEI C ( $p=0.034$ ,  $p<0.05$ ): this conception is more acceptable to HEI B students than HEI C students. No statistically significant differences were found among responses of first-year students from different year, those who are state-funded and those who are not and those who are from different study programmes ( $p>0.05$ ).



2 pav. Studijų kokybės koncepcijų priimtumas pedagogikos pirmakursiams – tęsinys  
(kai 1 – labiausiai priimtina, o 7 – mažiausiai priimtina)

Fig. 2. Acceptability of conceptions of higher education quality to first-year students of pedagogy  
(where 1 – most acceptable and 7 – least acceptable)

*Kruskal-Wallis* testas atskleidžia, kad dviejų studijų programų – Technologijų pedagogikos ir Lietuvių filologijos – pirmakursių rangavimų skirtumas statistiškai reikšmingas ( $p = 0,018$ ,  $p < 0,05$ ): gana didelė dalis Technologijų pedagogikos studentų (33,3 proc.) pareiškė teigiamą požiūrį į šią koncepciją (kokybė – mažiausiomis sąnaudomis pasiekiamas geriausias rezultatas), traktuodami ją kaip labiausiai priimtina ir nė vienam jų koncepcija nėra visiškai nepriimtina; tuo tarpu labai didelė dalis Lietuvių filologijos pirmakursių (net 57,9 proc.) šią koncepciją nurodo kaip mažiausiai priimtina ir nė vienam ji nėra labiausiai priimtina.

### 3

## DISKUSIJA

Pedagogikos studijų krypties pirmakursiai išskiria dvi labiausiai priimtinas koncepcijas – kokybę kaip gerinimą ir kokybę kaip tobulumą (dažniausiai pasikartojančia atsakymų reikšme ( $Mo = 1$ )), o dar dvi koncepcijos – kokybę kaip vartotojų poreikių patenkinimas ir kokybę kaip tikslų pasiekimas – gana priimtinos pirmakursiams. G. Žibėnienės ir J. Dudaitės (2012) atliktas MRU pirmo kurso studentų tyrimas atskleidė, kad pirmakursiams pastaroji studijų kokybės koncepcija (pagal pirmąją ir antrąją pasirinkimo poziciją) priimtinausia iš studijų kokybės

The conception of quality as value for money is totally unacceptable to the research respondents:  $Mo=7$ , when  $Me=5$ . When compared with responses on all 7 conceptions, the majority of respondents (33.5%) said that this conception is the least acceptable to them. The highest rankings, i.e. from 1 to 4, were provided by a small group of respondents, respectively, 10.3%, 10.0%, 9.3% and 9.6%; lower rankings, i.e. 5 and 6, were given by 13.2% and 14.2% respondents (Figure 2). In the majority of cases no statistically significant differences were observed in the responses from different respondent groups ( $p>0.05$ ). And it was only the *Kruskal-Wallis* test that revealed statistically significant differences ( $p=0.018$ ,  $p<0.05$ ) in first-year students' responses from two study programmes, namely pedagogy of technologies and Lithuanian philology. A considerably large number of students of pedagogy of technologies (33.3%) assess this conception (quality as value for money) positively and treat it as the most acceptable. None of them identified this conception as the least acceptable. However, a large part of first-year students of Lithuanian philology (even 57.9%) identify this conception as the least acceptable and none of them treat it as the most acceptable.

### 3

## DISCUSSION

The two most acceptable conceptions of higher education quality to first-year students of the study field of pedagogy are quality as improvement and quality as excellence (the highest frequencies ( $Mo=1$ )) while two conceptions, namely quality as fulfilment of consumers' needs and quality as fitness for purpose, are rather acceptable to first year students. Žibėnienė and Dudaitė (2012) conducted a research of MRU first-year students that has revealed that the latter conception of higher education quality (ranked as the first and second) is the most acceptable of all conceptions of



koncepcijų sąrašo – 31,5 proc. suteikė pirmąją poziciją, o 16,7 proc. antrąją poziciją (p. 1105). Remiantis MRU studentų tyrimu ir žiūrint, kurioms dviem kokybės koncepcijoms daugiausia respondentų skyrė aukščiausius rangus (1-ą ir 2-ą rangą pagal svarbumą), matyti, kad daugiausia studentų (po 48,2 proc.) aukščiausiai vertina kokybės kaip vartotojų poreikių patenkinimo ir kokybės kaip išsikeltų tikslų pasiekimo koncepcijas (Žibėnienė, Dudaitė, 2012, p. 1105). Šių dviejų tyrimų rezultatai atskleidžia pedagoginių ir ne pedagoginių studijų studentų požiūrio į studijų kokybės koncepcijas panašumus ir skirtumus. Remiantis G. Žibėnienė, J. Dudaitė (2012), ne pedagoginių studijų studentai pagal pirmuosius du prioritetus išskiria kokybę kaip vartotojų poreikių patenkinimą ir kokybę kaip išsikeltų tikslų pasiekimą (po 48,2 proc.). O pedagoginių studijų – kokybę kaip išsikeltų tikslų pasiekimą (41,5 proc.) ir kokybę kaip nuolatinį gerinimą (37,5 proc.). Europos universitetų kokybės kultūros tyrimo rezultatai (2006) skiriasi, nes būtent kokybės kaip kaitos aspektas įvardytas kaip vienas iš svarbiausių, o Lietuvos studentams jis mažai svarbus (studentai nurodė mažiausiai svarbias pozicijas) (Quality Culture in Universities: A Bottom-Up Approach, 2006). Tačiau tiek Lietuvos, tiek kitų Europos šalių studentai mano, kad kokybė kaip išsikeltų tikslų pasiekimas yra svarbi ir priimtina studijų kokybės koncepcija.

## IŠVADOS

1. Atliekami įvairūs studentų požiūrio į studijų kokybę tyrimai, tačiau pastebimas stygius tyrimų, kuriais siekiama išsiaiškinti, kokios studijų kokybės koncepcijos aktualios studentams. Remiantis mokslinės literatūros apžvalga negalima vienareikšmiškai išskirti geriausios studijų kokybės koncepcijos ar jų derinio. Studijų kokybės koncepcijų apžvalga atskleista vykstanti mokslinė diskusija

higher education quality – 31.5% put in the first place and 16.7% put in the second place (p. 1105). So on the basis of the MRU research and taking into consideration which two conceptions were ranked the highest (1<sup>st</sup> and 2<sup>nd</sup>) by the majority of respondents, it can be noted that the two highest-ranked conceptions by the majority of students (48.2% each) are quality as fulfilment of consumers' needs and quality as fitness for purpose (Žibėnienė, Dudaitė, 2012, p.1105). The results of these two researches have revealed similarities and differences in pedagogical and non-pedagogical students' approaches to the conceptions of higher education quality. According to Žibėnienė and Dudaitė (2012), the first two priorities to non-pedagogical students are quality as fulfilment of consumers' needs and quality as fitness for purpose (48.2% each) while students of pedagogical studies prioritise quality as fitness for purpose (41.5%) and quality as continuous improvement (37.5%). Different results are provided in the research of quality culture in the European universities (2006): quality as transformation is identified here as one of the most important notions while Lithuanian students tend to treat it as considerably less important (least important rankings) (Quality Culture in Universities: A Bottom-Up Approach, 2006). However, both Lithuanian and European students believe that quality as fitness for purpose is an important and acceptable conception of higher education quality.

## CONCLUSION

1. There has been a number of researches that focused on students' approach towards higher education quality; however, there has been noted a lack of research that would focus on which conceptions of higher education quality are relevant to students. One cannot unambiguously identify the best conception of higher education quality or a combination of them by simply analysing and reviewing research

ieškant aktualiausių studijų kokybės koncepcijų, padėsiančių pasiekti ir užtikrinti studijų aukštojoje mokykloje kokybę. Tyrimai siekiant išsiaiškinti studentų požiūrį į studijų kokybės koncepcijas galėtų būti viena iš priemonių geresniam akademinės bendruomenės susikalbėjimui studijų kokybės užtikrinimo klausimais, nes studijų kokybės koncepcijos arba koncepcijų pasirinkimas priklauso ne tik nuo nacionalinės ir tarptautinės švietimo politikos, aukštosios mokyklos prioritetų, veiklos specifikos, bet ir nuo akademinės bendruomenės poreikių.

2. Pedagogikos studijų krypties pirmakursiams priimtinausios dvi studijų kokybės koncepcijos: kokybė kaip nuolatinis gerinimas ir kokybė kaip tobulumas; jiems daugiau negu vidutiniškai priimtinos kitos dvi koncepcijos: kokybė – tai tikslų pasiekimas ir kokybė – vartotojų poreikių patenkinimas; mažiau negu vidutiniškai priimtinos dar dvi: kokybė – tai kaita ir kokybė – atitiktis fiksuotiems reikalavimams; mažiausiai priimtina – kokybė, kai mažiausiomis sąnaudomis pasiekiamas geriausias rezultatas.
3. Kai kurių apklaustų grupių požiūris į studijų koncepcijas nepasižymi statistiniu skirtumu, o kitų – aiškiai skiriasi:
  - 3.1. Visais atvejais dviejų aukštųjų mokyklų – AM A ir AM B – pirmakursių požiūris gana panašus ir jų atsakymų skirtumai nėra statistiškai reikšmingi; AM A ir AM C apklaustųjų atsakymai statistiškai skiriasi suvokiant kokybę kaip kaitą: pirmiesiems ši studijų kokybės koncepcija daugiau priimtina negu antriesiems. AM B ir AM C respondentų požiūris skiriasi trijų koncepcijų atžvilgiu: AM B pirmakursiams labiau priimtinas kokybės kaip kaitos traktavimas, o AM C apklaustieji studijų kokybę daugiau sieja su nuolatinio gerinimo ir tikslų pasiekimu.

literature. The review of conceptions of higher education quality has revealed scientific debates on which conceptions of higher education quality are the most relevant and would help to achieve and assure higher quality at a higher education institution. Research that analyse students' approach to the conceptions of higher education quality would help to improve the dialogue on higher education quality assurance within the academic community because the choice of the conception(s) of higher education quality depends on not only national and international education politics, priorities of a higher education institution and specificity of its activity but also on the needs of the academic community.

2. The two most acceptable conceptions of higher education quality to first-year students of the study field of pedagogy are quality as continuous improvement and quality as excellence; quality as fitness for purpose and quality as fulfilment of consumers' needs are more than averagely acceptable to them; yet another two conceptions are less than averagely acceptable, namely, quality as transformation and quality as conformance to set requirements; the least acceptable conception of higher education quality is quality as value for money.
3. Responses of some groups of first-year students on the conceptions of higher education quality have no statistically significant differences while responses of other groups are considerably different:
  - 3.1. In all cases, responses of first-year students from HEI A and HEI B are rather similar and any differences are not statistically significant; differences in responses of students from HEI A and HEI C are statistically significant when analysing quality as transformation because this conception is more acceptable to HEI A students than it is to HEI C students.

- 3.2. Dviejų studijų programų pirmakursių atsakymai skiriasi išreiškiant studijų kokybę kaip mažiausiomis sąnaudomis pasiekiamu geriausiu rezultatu: technologijų pedagogikos pirmakursiams ši studijų koncepcija gana priimtina, o lietuvių filologijos – visiškai nepriimtina. Kitų studijų programų pirmakursių atsakymai nerodo statistinio skirtumo ir jie atskleidžia koncepcijos nepriimtinumą studentams.
- 3.3. Skirtingų metų – 2012 ir 2013, mokančių ir nemokančių už studijas pirmakursių atsakymai apie studijų kokybės koncepcijas nepasižymi statistiškai reikšmingu skirtumu.

HEI B and HEI C respondents treat three conceptions of higher education quality differently, i.e. first-year students from HEI B prefer quality as transformation while HEI C students would rather link quality to continuous improvement and fitness for purpose.

- 3.2. Different responses were provided by students from two study programmes on the conception of quality as value for money. This conception is rather acceptable to first-year students of pedagogy of technologies while it is totally unacceptable to students of Lithuanian philology. No statistically significant differences were noted in responses of first-year students from other study programmes. Research has revealed that this conception is unacceptable to students.
- 3.3. No statistically significant differences were found in student responses in 2012 and 2013 and in responses of those who are state-funded and who are not.

## LITERATŪRA / REFERENCES

Allan, A., Pileičikienė, N. (2010). Dėstymo kokybės vertinimas universitetinėse studijose: studentų apklausos panaudojimo galimybė. *Aukštojo mokslo kokybė*, 7, 60–87. Kaunas: VDU leidykla.

Bay, D., & Daniel, H. (2001). The Student is Not Customer – An Alternative Perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*, 11 (1), 2–17. England.

Balasooriya, C. D. ir kt. (2009). Impact of a new integrated medicine program on students' approaches to Learning. *Higher Education Research & Development*, 28 (3), 289–302.

Baranauskienė, I., Bukauskienė, V., Valaikiene, A. (2011). Aukštojo mokslo studijų kokybės užtikrinimo vertinimas studentų požiūriu. *Pedagogika*, 102, 16–24. Vilnius: LEU leidykla.

Bhengu, T., Cele, N., & Menon, K. (2006). Value for money and quality in higher education. *South African Journal of Higher Education*, 20 (6), 843–858. Africa.

Campbell, C., & Rozsnyai, C. (2002). Quality assurance and the development of Course Programmes. *Papers on Higher Education*, 223 Bucharest: TREI.

Communiqué of the Conference of Ministres responsible for Higher Education in Berlin on 19 September 2003. Internetinis

adresas: [http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/documents/declarations\\_communiques.htm](http://www.ond.vlaanderen.be/hogeronderwijs/bologna/documents/declarations_communiques.htm). Pust-lapis aplankytas 2011 m. balandžio 2 d.

El Hassan, K. (2009). Investigating substantive and consequential validity of student ratings of instruction. *Higher Education Research & Development*, 28 (3), 319–333.

Elton, L. (1986). Quality in Higher Education: nature and purpose. *Studies in Higher Education*, 11 (1), 83–84. England: University of Surrey.

Lietuvos Respublikos mokslo ir studijų įstatymas. *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 54-2140.

Mahsood, S., & Jarzabkowski, L. (2013). The Australian higher education quality assurance framework. *Policy & Practice in Higher Education*, 17 (3), 96–106. United Kingdom.

Masic, I. (2013). Quality assessment of Medical education at faculty of Medicine of Sarajevo University – comparison of assessment between students in Bologna Process and old system of Studying. *Acta inform med*, 21 (2), 76–78.

Milišiūnaitė, I. ir kt. (2011). *Kompetencijų plėtotės ir studijų siekinių vertinimo metodikos integravimo į vidinio kokybės užtikrinimo sistemą rekomendacijos*. Vilnius: VU.

Morrison, K. (2006). *Management theories for Educational Change*. London: Paul Chapman Publishing Ltd.

*Profesinio mokymo kokybės užtikrinimo terminų žodynas.* Vilnius, 2008.

Pukelytė, R. (2010). Universitetinių studijų kaip paslaugos kokybės vertinimas: dimensijos ir kriterijai. *Aukštojo mokslo kokybė*, 7, 155–175. Kaunas: VDU leidykla.

Quality Culture in Universities: A Bottom – Up Approach, 2006, EUA. Internetinis adresas: <http://www.eua.be/euaprojects/past-projects> Puslapis aplankytas 2012 m. liepos 15 d.

Ruben Brent, D. (1995). *Quality in Higher Education*. United States of America: Transaction Publishers.

Şahin, İ., Zoraloglu, Y. R., & Sahin Firat, N. (2010). University Students' Opinions About Factors Affecting Their Achievement Of Educational Goals. *Inonu University journal of the faculty of Education*, 11 (2), 133–154.

Savickienė, I. (2005). *Universitetinių studijų kokybės vertinimo sistemos projektavimas. Daktaro disertacija.* Kaunas: VDU, 156.

Savickienė, I. (2006). Universitetinių studijų kokybės gerinimo prioritetai studentų ir dėstytojų požiūriu. *Aukštojo mokslo kokybė*, 3, 68–80. Kaunas: VDU leidykla.

Starkutė, J., Valinevičienė, G. (2013). Studentas–universiteto klientas ar akademinės bendruomenės narys? *Aukštojo mokslo kokybė*, 10, 123–150. Kaunas: VDU leidykla.

Studentų mokymosi motyvacija, požiūris į studijų kokybę ir mokėstį už studijas, 2008. Internetinis adresas: [http://www.mosta.lt/images/documents/analize/tyrimai\\_ir\\_ataskaitos/2008/studentu\\_%20poziuris\\_i\\_aukstojo\\_mokslo\\_sistemos\\_tobulinima.pdf](http://www.mosta.lt/images/documents/analize/tyrimai_ir_ataskaitos/2008/studentu_%20poziuris_i_aukstojo_mokslo_sistemos_tobulinima.pdf). Puslapis aplankytas 2012 m. rugpjūčio 22 d.

Studijų terminų žodynas, 2011. Internetinis adresas: [http://www.skvc.lt/studiju\\_zodynas/](http://www.skvc.lt/studiju_zodynas/). Puslapis aplankytas 2014 m. rugsėjo 1 d.

Valiuškevičiūtė, A., Mikutavičienė, I. (2007). *Švietimo organizacijų kokybės vadyba*, Kaunas: VDU.

Van Damme, D. (1999). Internationalisation and quality assurance: towards worldwide accreditation? Paper commissioned for IAUP XIIth Triennial Conference, Brussels, 11 – July, 1999. Internetinis adresas: <http://www.ia-up.org>. Puslapis aplankytas 2011 m. rugsėjo 9 d.

Vidinio studijų kokybės užtikrinimo situacija Bolonijos proceso kontekste (2009). Internetinis adresas: <http://www.kvc.cr.vu.lt/site/sites/default/files/Vidinio%20studij%C5%B3%20kokyb%C4%97s%20u%C5%BEtikrinimo%20situacija.pdf>. Puslapis aplankytas 2012 m. vasario 2 d.

Vitkienė, E. (2004). *Paslaugų marketingas*. Klaipėda: Klaipėdos universiteto leidykla.

Wollmann, H. (2000). Agenda setting in public sector reform policies in Germany: A divergent trajectory towards public sector modernisation? Iš: *IPSA Research Committee 32 during the IPSA World Congress to be held in Quebec, Canada, 2000*. Internetinis adresas: <http://66.249.93.104/search?q=cache:0gJ6jRk040J:www.spea.indiana.edu/IPSA>. Puslapis aplankytas 2013 m. rugpjūčio 8 d.

Zablackė, R. (2008). Universitetinių studijų akreditavimo tikslai: akademinės bendruomenės požiūrio tyrimas. *Pedagogika*, 91, 14–19. Vilnius: LEU leidykla.

Žibėnienė, G. (2006). *Neuniversitetinių studijų programų kokybės vertinimo teorinis ir empirinis pagrindimas*. Vilnius: Ciklonas.

Žibėnienė, G., Dudaitė, J. (2012). Studijų kokybės samprata: pirmojo kurso studentų požiūris. *Societal innovations for global growth/Socialinės inovacijos globaliai plėtrai: research papers*, 1 (1), 1098–1111. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.

*Įteikta 2014 m. rugsėjo mėn.  
Delivered 2014 September*

## GINTAUTĖ ŽIBĖNIENĖ

Mokslinių interesų kryptys: mokymo/studijų kokybės užtikrinimas, studijų programos kokybės vertinimas, asmens mokymosi/studijavimo pasiekimų vertinimas.

Mykolo Romerio universitetas,  
Edukologijos ir socialinio darbo institutas

*Ateities g. 20, 08303 Vilnius, Lithuania  
zibeniene@mrunni.eu*

Research interests: teaching / higher education quality assurance, quality assessment of study programmes, assessment of learning achievements.

Mykolas Romeris University  
Institute of Educology and Social Work

## IZABELA SAVICKIENĖ

Mokslinių interesų kryptys: studijų ir mokslo kokybės vertinimas ir gerinimas

Kauno technologijos universitetas,  
Doktorantūros skyrius

*K. Donelaičio 73, 44249 Kaunas, Lithuania  
izabela.savickiene@gmail.com*

Research interests: quality assessment and improvement of higher education

Kaunas University of Technology  
Unit of Doctoral Studies